

ضمير الجودة.. تحسين الخدمات والاتجاه الصحيح



د. أحمد الكويتي | 2022/11/09 | 07:10

انتهجت معظم الدول المتقدمة إدارة الجودة الشاملة على الخدمات التي تقدمها مؤسساتها باعتبار أنها تعد مدخلا مهما وواسعا يهدف إلى تحقيق التحسين المستمر للخدمات، والذي يعتبر أحد المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة والذي يعتبر أيضا يعتبر أحد مرتكزات رؤية ٢٠٣٠ ودفع المؤسسات إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية. وهذا يجعلنا نطرح عدة تساؤلات على سبيل المثال: ما المقصود بالتحسين المستمر؟ وما أهميته؟ وما أثره على تطوير الخدمات؟ فمفهوم الجودة الشاملة وفق تعريفاتها المتعددة التي تدور كلها حول معاني متقاربة لتحقيق هدف واحد هو القيام بالعمل الصحيح، وبشكل صحيح من أول مرة وبإتقان، وعند استعراض هذه التعاريف فإنه يتضح لنا أنها عملية مستمرة لاكتشاف وتقليل أو الحد من حدوث الأخطاء، وتبسيط إدارة سلاسل التوريد، وتحسين تجربة العميل، وضمان أن يكون الموظفون على مستوى عال في الأداء كما أنها عملية يتسع مداها لتشمل رحلة جودة العمل، وجودة الخدمة، وجودة المعلومات، والتشغيل، والنظام، وجودة المورد البشري، وجودة الأهداف، وغيرها. وما مبادئ إدارة الجودة الشاملة؟ التي من بينها التحسين المستمر، ورضا العميل، والتفكير الاستباقي المبني على المخاطر، والتركيز على الزبون، والقيادة ومشاركة الأفراد ونهج العملية وإدارة العلاقات، وما لها من أهمية في أحكام تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية وغيرها. وتتضح أهمية سير هذه الرحلة فيما نقوم به من نشاطات بخطوات متسارعة من أجل التحسين المستمر والتفوق والتميز والابتكار، والتجديد لتحقيق المستهدفات بكفاءة وفاعلية. ولا شك في أن أهمية ذلك تتعكس على ما نقوم به من تطبيق لهذه المفاهيم والمبادئ والإجراءات في مجمل العمليات، ويتضح بعد فترة زمنية قصيرة مقدار التحسن المنجز من خلال رحلة تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتقديم منتج جيد تتنامى فيه ثقة العميل.

وعندها سوف نلمس ما للجودة والتحسين المستمر من أثر كبير على تطوير تلك الخدمات بما توفره من تحفيز لتطبيق أساليب وتقنيات جديدة، وما تقدمه من تعاضم المخرجات المتمثلة في السلع أو الخدمات، وأنها تحقق نجاحا عظيما لمن ينتهجها ويتبناها، حيث تدفعه من أجل التطوير والاستزادة بشكل مُرضٍ للجميع. فالتطوير والتحسين يعتبران أحد أهم مبادئ الإدارة الناجحة في تطبيقات الجودة الشاملة، وذلك بتأكيد التحسين المستمر على نوعية المدخلات والعمليات والمخرجات. ولعل من المناسب ونحن نحقي بأسبوع الجودة لهذا العام والذي يركز على ضمير الجودة وهو القيام بالعمل الصحيح وتقديم العمل المتقن. وخلاصة القول إن للجودة الشاملة أثرا كبيرا على تطوير الأداء، وإذا أردنا أن نكون في مصاف المؤسسات المتقدمة، فلا بد لنا من تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، والتي من بينها التحسين المستمر في كل ما نعمله، بحيث يصبح منهجنا نمشي عليه بخطوات ثابتة من أجل تحقيق النجاح والتقدم وهو الضمير الحقيقي.